

CAI  
PW  
-Z024

3 1761 11709386 4



## Client Connection

*Public Works and*

*Government Services Canada*

*Service and Solutions*

# Client Connection

## Message from the Deputy Minister

Throughout the Government of Canada, the workplace and the very nature of work are undergoing a dramatic transformation. We live in a world of knowledge work and the knowledge worker, a world where the nation's assets are embodied in the skills, experience, and know-how of its public employees.

Nowhere is the "new" workplace and its needs better understood than at Public Works and Government Services Canada, the leading provider of common services to the Government of Canada. We provide services and solutions to federal departments and agencies, whose knowledge workers in turn deliver ever-more sophisticated, high-quality government services to the benchmark standards Canadians continue to expect.

From more than 200 locations across Canada, the U.S.A. and Europe, we deliver high-value, innovative solutions to the complex challenges that confront today's government — every day.

We have a history of helping build a stronger Canada — from railroads in the 19th century to highways in the 20th century to communications systems in the new millennium. Our clients depend on our in-depth experience and our knowledge of the nuances and complexities of the federal government environment. Whether the challenge is day-to-day business or a daunting once-in-a-lifetime project, our response is always driven by experience, expertise, and efficiency and value of the solution. We translate teamwork, knowledge, experience, skill and flexibility into getting the job done, on time and within budget.



Public Works and  
Government Services  
Canada

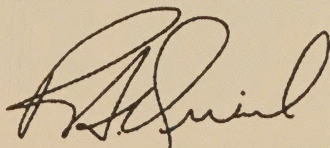
Travaux publics et  
Services gouvernementaux  
Canada

BBY-6323

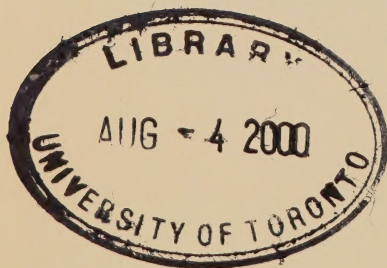
For our own part in the transformation reshaping the federal government, we have rethought, restructured and renewed our organization from top to bottom, from location to location. We are “e-ready,” committed to meeting our own and our clients’ needs for electronic service delivery, e-commerce and e-government. We support and facilitate the government’s priorities for “Connecting Canadians” — and make them realities — striving to help meet the needs of the swift and widespread shift to a global knowledge economy.

At the same time, we are diligent in how we conduct our business, committed to a spirit of fairness, transparency and integrity.

And we practise this commitment in the context of today’s expectations of leadership, partnership, and commitment to excellence — leadership through the talent and team spirit of our people, partnership through win-win collaborations with our clients, and excellence in our results.



Ranald A. Quail  
Deputy Minister  
Public Works and  
Government Services Canada



# Client Connection

## Our Goal

Our goal is to provide the best value for taxpayers' dollars in common and central services for the Government of Canada, with due regard for the important values of prudence, probity and transparency. By focusing on what the department does best — providing cost-effective services to government — we help departments focus on what they do best, serve Canadians.

## Our Statement of Ethical Values

We conduct ourselves with integrity and treat others with respect. We act in the best interests of the public, respect our commitments, remain non-partisan in all our actions, and provide government with the best advice possible.

In doing our jobs in common and central services, we:

- uphold the public trust
- act and negotiate in good faith
- work within the law
- speak honestly
- use processes that are visible to all
- act in a fair and considerate manner
- deal with people equitably and with civility
- seek, consider and value input, and
- accept the consequences of our actions.

## Doing What We Do Best...

Our clients depend on us to provide the day-to-day services essential to keep the government's service commitment to Canadians.

- We make sure that more than 2,500 federal sites across Canada are clean and safe.
- We maintain federal highways, bridges, wharves and airports.



- As Canada's largest purchasing agent, we buy billions of dollars of goods and services annually and create opportunities for the private sector to do business with the federal government. Tens of thousands of jobs are created or maintained through these opportunities, particularly for small and medium-sized businesses.

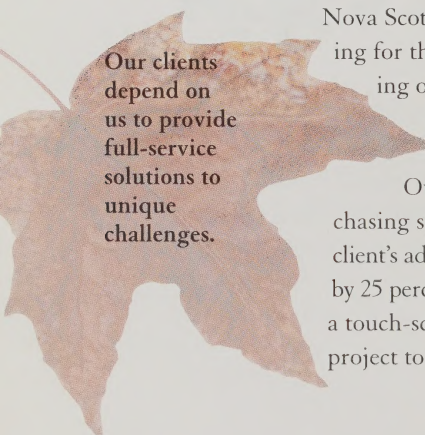


# Client Connect

- We are the Receiver General. We do banking, central accounting, and make payments. We manage the public sector payroll, pension administration and group insurance services.
- We manage the government's telecommunications and information management infrastructure. This includes the Canada Site on the Internet and the 1 800 O-Canada inquiries service.
- We provide world-class translation and interpretation services.
- We offer management consulting, accounting, assurance and audit services.
- We undertake complex security checks and clearances.
- We sell surplus government assets, erect buildings and find temporary help.
- We are the government's real estate service.

What's more, we help our clients serve Canadians in a spirit of excellence. For example, a team of our employees won a construction safety award in

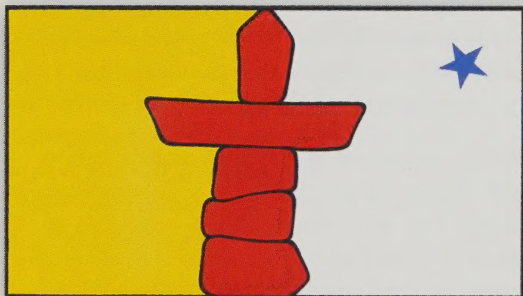
Nova Scotia. Our engineering for the seismic upgrading of federal buildings won an innovation award.



**Our clients depend on us to provide full-service solutions to unique challenges.**

Our Web-based purchasing system trimmed a client's administrative costs by 25 percent. We developed a touch-screen kiosk pilot project to supply 100 rural

communities throughout Manitoba, Ontario, Quebec and the Atlantic provinces with better access to federal programs and services. These are just a few of the hundreds of examples of our day-to-day client services.



Our clients also depend on us to provide full-service solutions to unique challenges. We helped launch the new territory of Nunavut. We negotiated a flexible licence for database management software that saved a client — and ultimately Canadians — \$7.7 million over the life of the agreement. We decontaminated an isolated weather station in the high Arctic. We hooked up emergency generators during Ice Storm '98. From managing heritage restorations to administering the contract for the next generation of the Canadarm, from disposing of hazardous waste to buying ships for the Canadian Navy, we have the know-how, skills and resources to get the job done.



# *Client Connect*

## **Transforming Challenge into Opportunity**

We are committed to excellence in every aspect of our client service. We continually strive to exceed expectations and find ways to serve our clients and Canadians better. We anticipate client wants and needs, analyze and review our service solutions, and provide our clients with the support and tools they need to fulfill their objectives.

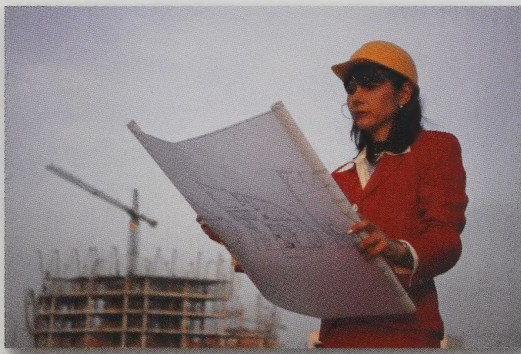
We are committed to providing quality services and solutions to our clients — on time and within budget. Our clients know they can count on us when they need advice or assistance. From routine tasks to daunting new challenges, our clients have come to rely on our expertise. We offer a full range of solutions to help clients meet their responsibilities and achieve their objectives. We are proud that many of our client relationships have lasted for decades.

For many years, our clients have valued our in-depth knowledge of the qualifications and availability of private sector resources in their area. We also offer a full range of project management services, extending from the drawing board to final delivery.

We take special pride in our technological expertise. We can identify, develop and transfer state-of-the art technology that enables our clients to achieve cost savings and maximize solutions. In the increasingly complex world of technology procurement, our clients know they can rely on us for guaranteed quality and a no-delay,

no-surprises approach. And, our professional commitment to the highest standards of ethical service gives clients the peace of mind they need when managing large, multi-faceted high-tech projects.

Our expertise also includes handling complex technical procurements such as aircraft, ships, armoured vehicles, munitions, and electronic and communications systems. We have experience in delivering services that can span an entire project life cycle. This can include managing real property, construction, capital acquisition, and equipment needs.



We are committed to integrating and promoting environmental and sustainable development strategies in all our work.

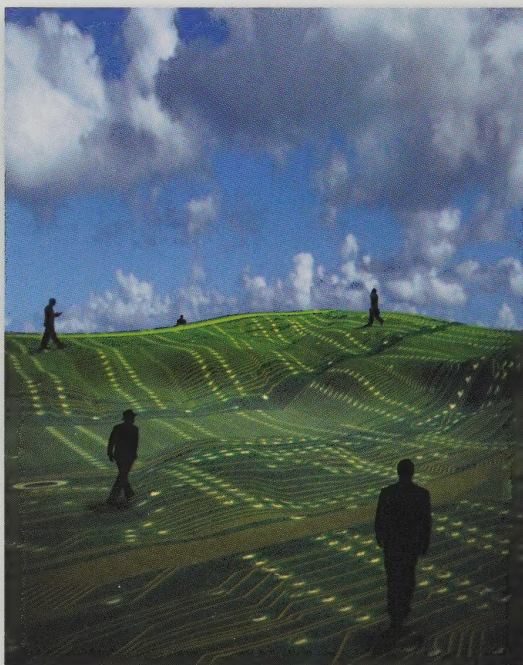
We take pride in our contributions to building a dynamic nation and a strong economy for Canada, and other important priorities of the federal government, including our success in meeting the Year 2000 challenge.



# Client Connect

## Connecting Canadians — A National Dream for the New Millennium

The federal government is committed to improving Canada's competitive position in today's global knowledge economy. In today's fast-paced environment, the advantage goes to countries that innovate, demonstrate high levels of productivity, quickly adopt the latest technology, invest in skills for their citizens, and seek out new opportunities around the world.



The goal for Canada is to embark on the 21st century version of the “national dream” — an information highway built on fibre-optic cable that will help connect Canadians to each other and the rest of the world. The plan is to provide

instant, easy access for Canadians to the government. By 2004, all federal services, programs and information will be electronically available when and where Canadians want them. We are committed to working in partnership with our clients to provide Canadians with an electronic window for Canada-wide information on a variety of topics.

A potent tool for securing a better future for all Canadians, the Internet offers state-of-the-art advantages to our clients. To deliver these benefits, we are working across the system, providing government-wide communications and accessibility, delivering infrastructure partnership and the essential framework for electronic service delivery in a wide range of projects.

We are taking a lead role in this exciting challenge to transform the way the federal government does business. Through streamlining processes and improving delivery, we will continue to provide services and solutions for our clients and help make the new national dream a reality.

From small, local projects to custom software development to delivering Year 2000 compliance across the government, we are experienced in helping our clients access state-of-the-art technologies and processes. Our telecommunications and informatics experts provide connectivity through telephone and computer networks, through satellite services, video conferencing, telework and the Internet.



## **Greening Government — A Healthy Initiative**

A clean and healthy environment is essential to our long-term economic and social well-being. It is central to our quality of life. Our ability to adopt innovative environmental practices and technologies will increasingly be part of Canada's strength in the 21st century. We are committed to building partnerships with our clients to focus on sustainable development and improve the quality of the environment in our communities.



We are working hard to incorporate environmental considerations into our daily work routines. Consideration for the environment is a requirement in our procurement efforts. Our clients look to us for advice on innovative sustainable development technologies. They depend on our expertise to clean up contaminated sites on federal

lands. An example of our work for the environment is a project we undertook at the former U.S. naval facility in Argentina, Newfoundland. Almost 100,000 tonnes of concrete, 943,000 litres of fuel oil and 2,000 tonnes of scrap metal have been salvaged so far from structures at that location.

Canada has an opportunity to show global leadership in the vital areas of cleaning up our natural environment and adopting a sustainable development

**Our clients look to us for advice on innovative sustainable development technologies.**

attitude in our day-to-day activities.

Our strategy is to strive for excellence in this area, and with our partners work to launch green awareness campaigns in the workplace. Our clients frequently call on our expertise to help implement affordable environmental management plans for their existing facilities, or for new projects.

As we make the transition to the knowledge economy, we are striving to rise to the challenge of preserving and protecting our natural environment. In partnership with our clients, we are proud to show leadership in the greening of our government.



## Our People — Committed to Service and Solutions

Our strength lies in our qualified and experienced employees and in their commitment to deliver service and solutions tailored to the unique needs of our clients. We provide a disciplined structure and a multi-faceted team approach that offers timely, cost-effective, and quality solutions to our clients' work challenges.

The professionalism of our employees extends to helping people and communities in crisis. We have a reputation for making a difference. When disaster strikes, when Canadians need help, we are among the first on the scene to lend a helping hand.

**We conduct the business of government according to the stringent standards of public service values and ethics.**

Beyond our commitment to service at home, our employees' reputation for excellence extends around the world.

Routinely, their advice and assistance is sought after by governments in Europe, Africa and Asia who view us as a world leader in such areas as procurement, communications, security and project management.

We are striving to adopt the principles of the knowledge economy. We are dedicated to excellence and are committed to meeting clients' expectations. We conduct the business of government



according to the stringent standards of public service values and ethics. Our ethics program reinforces the values of ethical awareness, reasoning, action and leadership.

We are embracing new delivery models such as increased partnering arrangements, contracting out, privatization and joint ventures. We continually strive to refine and improve how we deliver services and solutions to our clients. Our employees are determined to achieve, and they are determined to succeed.



## How to Contact Us

For additional copies of this booklet or to get more information about us and our many services, please contact Communications Branch by telephone (819) 956-2310, fax (819) 956-5417, or e-mail [questions@pwgsc.gc.ca](mailto:questions@pwgsc.gc.ca)

Visit our Web site at [www.pwgsc.gc.ca](http://www.pwgsc.gc.ca)

## At Your Service Across Canada

<b>Vancouver</b>	(604) 666-3995
<b>Edmonton</b>	(780) 497-3563
<b>Toronto</b>	(416) 512-5500
<b>National Capital</b>	(819) 956-2310
<b>Montréal</b>	1-800-884-5994
<b>Halifax</b>	(902) 496-5000

### Information on the

**Government of Canada** 1 800 O-Canada  
(1-800-622-6232)

**TTY/TDD** 1-800-465-7735  
[www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)

**MERX<sup>TM</sup>** 1-800-964-6379  
[www.merx.cebra.com](http://www.merx.cebra.com)

**Contracts Canada** 1-800-811-1148  
[contractscanada.gc.ca](http://contractscanada.gc.ca)



© Minister of Public Works and Government Services Canada 2000  
Cat. No.: P35-112/4-2000  
ISBN: 0-662-64769-6  
March 2000

**SERVICE AND SOLUTIONS**

## Pour communiquer avec nous

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de la présente brochure ou pour obtenir plus de renseignements sur nos nombreux services, veuillez communiquer avec la Direction générale des communications, par téléphone au (819) 956-2310, par télécopieur au (819) 956-5417 ou par courriel à l'adresse suivante : [questions@tpsgc.gc.ca](mailto:questions@tpsgc.gc.ca)

Visitez notre site Web à l'adresse suivante :

[www.tpsgc.gc.ca](http://www.tpsgc.gc.ca)

## À votre service partout au Canada

**Vancouver**

(604) 666-3995

**Edmonton**

(780) 497-3563

**Toronto**

(416) 512-5500

**Capitale nationale**

(819) 956-2310

**Montréal**

1-800-884-5994

**Halifax**

(902) 496-5000

**Information sur  
le gouvernement  
du Canada**

1 800 O-Canada

(1-800-622-6232)

1-800-465-7735

[www.canada.gc.ca](http://www.canada.gc.ca)

**MERX<sup>MC</sup>**

1-800-964-6379

[www.merx.cebra.com](http://www.merx.cebra.com)

1-800-811-1148

[contratscanada.gc.ca](http://contratscanada.gc.ca)

**Contrats Canada**



© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2000  
N° de cat. : P35-112/4-2000  
ISBN : 0-662-64769-9  
mars 2000

SERVICE ET SOLUTIONS

la fonction publique. Notre programme d'éthique renforce les valeurs sur lesquelles reposent la conscience morale, le raisonnement, l'action et le leadership.

Nous adoptons de nouveaux modes de prestation de services, comme les ententes de partenariat, l'impartition, la privatisation et les coentreprises. Nous nous efforçons continuellement d'améliorer et de parfaire nos méthodes de travail pour offrir à nos clients les meilleurs services et les meilleures solutions. Nos employés sont déterminés à bien réussir dans toutes leurs entreprises.



## Nos employés – Au service de la clientèle

Notre force repose sur notre personnel qualifié et expérimenté et sur son empressement à fournir des services et à proposer des solutions adaptées aux besoins particuliers de nos clients. Pour répondre aux besoins de nos clients, nous offrons une solide structure et des équipes pluridisciplinaires capables de trouver des solutions en temps utile et au meilleur rapport qualité-prix.

Nos employés aident aussi les gens et les communautés dans les situations difficiles. Nous avons la réputation d'intervenir efficacement lorsqu'une catastrophe survient ou que des gens ont besoin d'aide. Nous sommes parmi les premiers à nous rendre sur place pour apporter notre aide.

Non seulement nos employés sont réputés pour l'excellence de leurs services dans leur propre pays, mais cette réputation s'étend aussi à l'échelle du globe. Tous les jours, des gouvernements d'Europe, d'Afrique et d'Asie nous demandent conseil, car ils nous considèrent comme un chef de file dans des domaines comme les achats, les communications, la sécurité et la gestion de projets.

Nous nous efforçons d'appliquer les principes de l'économie du savoir. Nous visons l'excellence et notre objectif est de répondre aux attentes de nos clients. Nous exécutons les activités du gouvernement conformément aux normes rigoureuses dictées par les valeurs et les principes moraux de la fonction publique.

Nous nous efforçons d'appliquer les principes de l'économie du savoir. Nous visons l'excellence et notre objectif est de répondre aux attentes de nos clients. Nous exécutons les activités du gouvernement conformément aux normes rigoureuses dictées par les valeurs et les principes moraux de

sites contaminés sur des terrains fédéraux. Un exemple de nos réalisations à ce chapitre est le projet que nous avons entrepris à l'ancienne base navale américaine d'Argentina, à Terre-Neuve. Près de 100 000 tonnes de béton, 943 000 litres de mazout et 2000 tonnes de ferraille ont été récupérés d'immeubles démolis à cet endroit.

Le Canada est en mesure de

démontrer sa position de leader à l'échelle mondiale dans

les secteurs

d'importance

vitale que sont l'assainissement du milieu naturel et l'intégration du concept du

développement durable.

la vie de tous les jours. Notre stratégie vise l'excellence à cet égard et, avec la

collaboration de nos partenaires,

nous travaillerons au lancement de campagnes de sensibilisation à la protection de l'environnement

dans les milieux de travail. Nos clients font souvent appel à notre expertise pour les aider à mettre en

œuvre des plans de gestion de l'environnement

dans leurs installations actuelles ou dans le cadre de nouveaux projets, et ce, à la mesure de leurs

moyens.

Avec le passage à une économie fondée sur le

savoir, nous nous efforçons de nous montrer à la hauteur du défi que posent la préservation et la

protection de notre milieu naturel. Nous sommes fiers du rôle prépondérant que nous jouons dans

l'écologisation du gouvernement avec la

collaboration de nos clients.

## Écologisation du gouvernement — Une saine initiative

Un environnement propre et sain est essentiel à la santé de notre société et de notre économie et à notre qualité de vie. Ce qui fera la force du Canada au XXI<sup>e</sup> siècle ce sera notre capacité d'adopter de nouvelles pratiques et technologies en matière de protection de l'environnement. Nous sommes déterminés à former des partenariats avec nos clients pour orienter notre action sur le développement durable et améliorer la qualité de l'environnement dans nos collectivités.



Nous déployons beaucoup d'efforts pour que les facteurs environnementaux soient pris en compte dans nos travaux quotidiens. La protection de l'environnement est aussi une condition qui fait partie de nos efforts en matière d'approvisionnement. Nos clients comptent sur nous pour leur donner des conseils sur de nouvelles technologies en matière de développement durable. Ils comptent sur notre savoir-faire pour assainir des



les services, tous les programmes et toute l'information du gouvernement fédéral seront accessibles par voie électronique à l'endroit et au moment où la population canadienne en aura besoin. Nous nous sommes engagés à collaborer avec nos clients pour offrir un accès électronique à un service d'information multidisciplinaire à l'échelle du Canada.

Outil efficace pour assurer un meilleur avenir à toutes les Canadiennes et à tous les Canadiens, Internet offre les avantages de la technologie de pointe à nos clients. Pour offrir ces avantages, nous travaillons dans tout le réseau pour permettre à la population canadienne de communiquer avec le gouvernement et d'obtenir de l'information sur celui-ci. Nous établissons des ententes de partenariat en matière d'infrastructure et nous fournissons le cadre nécessaire à la prestation de services électroniques dans une vaste gamme de projets.

Nous jouons un rôle de chef de file dans ce processus captivant qui vise à transformer la façon de faire du gouvernement. Grâce à la rationalisation des méthodes et à l'amélioration de nos modes de prestation de services, nous pourrions continuer à offrir des services et des solutions à nos clients et les aider à réaliser le nouveau rêve national.

Que ce soit pour de petits projets locaux de développement de logiciels permettant de répondre aux besoins d'un client ou pour un projet de grande envergure comme celui visant la conformité des systèmes aux normes de l'an 2000 à l'échelle du gouvernement, nous possédons l'expérience requise pour aider nos clients à profiter des technologies de pointe et des procédés les plus modernes. Nos spécialistes en télécommunications et en informatique assurent la connectivité des systèmes grâce à des réseaux téléphoniques et informatiques, à des services de satellites, à la vidéoconférence, au télétravail et à Internet.

## Un Canada branché – Un rêve national pour le nouveau millénaire

Le gouvernement fédéral s'est engagé à améliorer la position concurrentielle du Canada face à la mondialisation d'une économie fondée sur le savoir. Et comme les changements se produisent à un rythme accéléré, les pays qui savent en tirer avantage sont ceux qui innovent, qui ont un niveau de productivité élevé, qui adoptent rapidement les technologies de pointe, qui investissent dans la formation et le perfectionnement et qui recherchent de nouveaux débouchés partout dans le monde.

L'objectif pour le Canada est de s'engager sur la voie du « rêve national » du XXI<sup>e</sup> siècle, c'est-à-dire sur une autoroute de l'information construite à partir d'un câble à fibres optiques qui permettra de brancher les Canadiennes et les Canadiens entre eux et au reste du monde, et de leur offrir un accès rapide et facile au gouvernement. D'ici 2004, tous



peuvent compter sur nous pour obtenir, dans les délais prescrits, un produit de qualité qui répond à leurs attentes. De plus, notre empressement à leur offrir un service conforme aux normes de probité professionnelle les plus strictes leur procure la tranquillité d'esprit dont ils ont besoin pour gérer de grands projets de haute technologie comportant plusieurs volets.

Nous possédons également des compétences dans la gestion d'achats complexes de matériel technique comme des aéronefs, des navires, des véhicules blindés, des munitions et des systèmes électroniques et de communication. Nous avons de l'expérience dans la prestation de services applicables à toute la durée de vie d'un projet, qu'il s'agisse de la gestion immobilière, de la construction, de l'acquisition d'immobilisations ou de besoins en matériel.

Nous nous sommes aussi donné comme objectif de promouvoir les stratégies environnementales et de développer durablement, et de les intégrer à toutes nos activités.



Nous sommes fiers de contribuer à l'édification d'une nation dynamique et d'une économie forte pour le Canada. Nous sommes également fiers de participer à la réalisation d'autres projets prioritaires du gouvernement fédéral et d'avoir relevé des défis comme celui du bogue de l'an 2000.

## Transformer les défis en réalisations

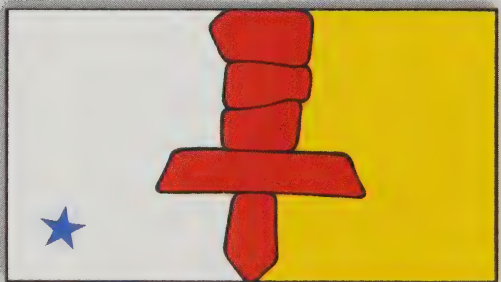
Notre objectif consiste à atteindre un niveau d'excellence dans toutes les tâches liées à la prestation des services à nos clients. Nous cherchons continuellement à dépasser les attentes et à trouver des moyens de mieux servir nos clients et la population canadienne. Nous prévoyons les besoins des clients, nous analysons et examinons les services que nous pouvons leur offrir pour répondre à leurs besoins et nous leur offrons le soutien et les outils nécessaires à l'atteinte de leurs objectifs.

Nous nous efforçons d'offrir des services de qualité et de proposer des solutions adaptées aux besoins dans les délais prescrits et selon le budget alloué. Nos clients savent qu'ils peuvent compter sur nous lorsqu'ils ont besoin d'aide et de conseils. Que ce soit pour des travaux courants ou de nouveaux défis, nos clients se fient à notre savoir-faire. Nous offrons un éventail complet de solutions pour aider nos clients à s'acquitter de leurs responsabilités et à atteindre leurs objectifs. Nous sommes fiers de constater que nos relations avec nos clients durent depuis des décennies.

Nos clients apprécient, depuis de nombreuses années, notre connaissance approfondie des ressources qualifiées et disponibles du secteur privé dans leur domaine d'activité. Nous offrons également une gamme complète de services de gestion de projets à partir de la conception jusqu'à la livraison du produit fini.

Nous sommes particulièrement fiers de notre savoir-faire dans le domaine de la technologie. Nous pouvons déterminer, mettre au point et transférer des technologies de pointe qui permettent à nos clients de réaliser des économies et de tirer le maximum des solutions que nous leur proposons. Dans le monde de plus en plus complexe de l'acquisition de technologies, nos clients savent qu'ils

Web nous a permis de réduire les frais d'administration d'un de nos clients de 25 p. 100. Nous avons créé, dans le cadre d'un projet-pilote, un kiosque doté d'un écran tactile pour donner à 100 communautés rurales au Manitoba, en Ontario, au Québec et dans les provinces de l'Atlantique un meilleur accès aux programmes et aux services fédéraux. Ce ne sont là que quelques exemples des centaines de services que nous offrons quotidiennement à nos clients.



Notre clientèle compte sur nous pour que nous lui proposons des services complets qui l'aident à relever des défis particuliers. Nous avons contribué à la fondation du nouveau territoire du Nunavut. Dans le cadre d'une entente, nous avons négocié l'octroi d'un permis flexible d'utilisation d'un logiciel de gestion de bases de données qui a permis à notre client — et en bout de ligne à la population canadienne — d'économiser 7,7 millions de dollars pendant toute la durée de l'entente. Nous avons décontaminé une station météorologique isolée dans l'Extrême-Arctique. Nous avons installé des génératrices pendant la tempête de verglas de 1998. Enfin, nous possédons le savoir-faire, les compétences et les ressources pour exécuter le travail, que ce soit la gestion de travaux de restauration de biens à valeur patrimoniale, l'attribution de marchés pour la prochaine génération du bras spatial canadien, l'élimination de déchets dangereux, ou encore, l'achat de navires pour la Marine canadienne.

En outre, nous aidons nos clients à viser l'excellence dans les services qu'ils offrent à la population canadienne. Par exemple, une équipe d'employés de TPSCGC a obtenu un prix pour la sécurité sur les chantiers de construction en Nouvelle-Écosse. Notre personnel des services de génie a mérité un prix pour l'amélioration des mesures de protection parasismiques dans les immeubles fédéraux. Notre système d'achat sur le

**Notre clientèle**  
compte sur nous  
pour que nous lui  
proposions des  
services complets  
qui l'aident à  
relayer des défis  
particuliers.

- Nous sommes le service de gestion immobilière du gouvernement.
- Nous vendons des biens gouvernementaux excédentaires, érigeons des immeubles et trouvons du personnel temporaire.
- Nous procédons à des vérifications et à des attestations de sécurité complexes.
- Nous fournissons des services de traduction et d'interprétation de calibre international.
- Nous offrons des services de consultation en gestion, de comptabilité, d'assurance et de vérification.
- Nous procédons à des vérifications et à des attestations de sécurité complexes.
- Nous gérons l'infrastructure de gestion des télécommunications et de l'information du gouvernement, notamment le site du Canada sur Internet et le service de renseignements 1 800 O-Canada.
- Nous gérons l'infrastructure de gestion des de la fonction publique.
- Nous sommes le receveur général. Nous nous occupons des transactions bancaires, nous exploitons le système de comptabilité centrale et nous effectuons les paiements. Nous gérons le système de paye, l'administration du régime de pensions et le régime d'assurance collective

## Concentrer nos efforts dans les domaines où nous excellons...

Nos clients comptent sur nous pour leur fournir quotidiennement les services essentiels qui permettent de respecter l'engagement du gouvernement à servir les Canadiennes et les Canadiens.

- Nous veillons à la propreté et à la sécurité de plus de 2500 sites fédéraux partout au pays.
- Nous nous occupons de l'entretien des autoroutes, des ponts, des quais et des aéroports fédéraux.



- Nous sommes le plus gros acheteur au Canada : chaque année, nous achetons pour des milliards de dollars de produits et de services et nous offrons au secteur privé des possibilités de faire affaire avec le gouvernement fédéral. Des dizaines de milliers d'emplois sont créés ou maintenus grâce à ces possibilités, particulièrement dans les petites et moyennes entreprises.

## Notre objectif

Notre objectif consiste à utiliser au mieux l'argent des contribuables dans la prestation de services communs et centraux pour le gouvernement du Canada, tout en observant les principes fondamentaux de prudence, de probité et de transparence. En concentrant nos efforts dans les domaines où nous excellons — fournir des services au gouvernement selon le meilleur rapport qualité-prix — nous aidons les ministères à se consacrer à ce qu'ils font le mieux, c'est-à-dire servir les Canadiennes et les Canadiens.

## Notre Énoncé des valeurs morales

Nous nous conduisons avec intégrité et traitons les autres avec respect. Nous protégeons l'intérêt public, respectons nos engagements et évitons la partialité tout en conseillant le gouvernement de notre mieux.

Dans l'exercice de nos fonctions, qui sont de dispenser des services communs et centralisés, nous :

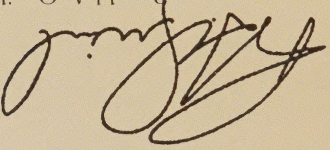
- cherchons à mériter la confiance du public
- agissons et négocions de bonne foi
- respectons la loi
- parlons avec franchise
- employons des processus transparents
- traitons les autres avec justice et considération
- agissons avec équité et courtoisie
- recherchons et apprécions la contribution des autres
- acceptons les conséquences de nos gestes.

compétences et notre souplesse pour assurer la réalisation des projets dans les délais prescrits et selon le budget alloué.

Dans le cadre de notre participation à la transformation du gouvernement fédéral, nous avons repensé, restructuré et renouvelé notre organisation de fond en comble, d'un lieu de travail à un autre. Nous avons mis en place l'infrastructure électronique nécessaire pour nous permettre de respecter notre engagement à satisfaire nos besoins et ceux de nos clients en matière de prestation de services électroniques, de commerce électronique et de gouvernement électronique. Nous appuyons les priorités du gouvernement à l'égard du projet « Un Canada branché » et nous en facilitons la réalisation; nous nous efforçons également de répondre aux besoins qui découlent de la transition rapide et généralisée vers une économie fondée sur le savoir à l'échelle mondiale.

De même, nous faisons preuve de diligence dans notre façon de diriger nos activités et nous avons pris l'engagement de respecter les principes de justice, de transparence et d'intégrité dans l'exercice de nos fonctions.

Enfin, nous mettons en pratique cet engagement tout en tenant compte des attentes actuelles à notre égard en matière de leadership, de partenariat et d'excellence. Pour ce faire, nous assumons un rôle de chef de file, grâce au talent et à l'esprit d'équipe de nos employés, nous favorisons le partenariat avec nos clients en établissant des ententes avantageuses autant pour eux que pour nous, et nous visons toujours l'excellence dans tout ce que nous entreprenons.

  
 Ronald A. Quail  
 Sous-ministre  
 Travaux publics et Services  
 gouvernementaux Canada

## Message du sous-ministre

Les milieux de travail et la nature même du travail font l'objet de grandes transformations dans l'ensemble du gouvernement du Canada. Nous vivons dans un monde où prédominent le travail axé sur les connaissances et les travailleurs du savoir, un monde où l'avenir de la nation repose sur les compétences, l'expérience et le savoir-faire de ses fonctionnaires.

Nulle part ailleurs ce « nouveau » monde du travail et ses besoins ne sont mieux compris qu'à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le principal fournisseur de services communs au gouvernement du Canada. Nous offrons des services et des solutions pour répondre aux ministères et organismes fédéraux où les travailleurs du savoir, à leur tour, fournissent des services de plus en plus sophistiqués et de haute qualité, qui correspondent aux attentes de la population canadienne.

Depuis plus de 200 endroits au Canada, aux États-Unis et en Europe, nous offrons au gouvernement des solutions innovatrices à valeur ajoutée, pour lui permettre de relever les défis quotidiens auxquels il doit faire face.

Nous sommes reconnus pour notre longue contribution à l'édification d'un Canada plus fort. En effet, nous avons participé, entre autres, à la construction de chemins de fer au XIX<sup>e</sup> siècle, à la construction d'autoroutes au XX<sup>e</sup> siècle, ainsi qu'au développement des systèmes de communication du nouveau millénaire. Nos clients comptent sur notre vaste expérience et sur notre connaissance des particularités et des éléments complexes du gouvernement fédéral. Que ce soit pour exécuter des travaux courants ou pour mener à bien un projet d'envergure unique, notre intervention est toujours dictée par l'expérience et le savoir-faire, ainsi que par la nécessité d'offrir des solutions efficaces et à valeur ajoutée. Nous mettons à contribution notre travail d'équipe, nos connaissances, notre expérience, nos



*Service et solutions*

*Services gouvernementaux Canada*

*Travaux publics et*

**Le client avant tout**

